

**Муниципальное казенное учреждение культуры
муниципального образования Щербиновский район
«Щербиновская межпоселенческая библиотека» (МКУК ЩМБ)**

ПРИКАЗ

09.01. 2018
ст. Старощербиновская

№ 5-П

О предоставлении услуг

С целью совершенствования деятельности библиотеки по предоставлению услуг пользователям и определения действий работников муниципального казенного учреждения культуры муниципального образования Щербиновский район «Щербиновская межпоселенческая библиотека» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить «Положение об оценке уровня удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставления услуг» (Приложение №1).

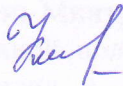
2. Назначить ответственными лицами за организацию деятельности библиотеки по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг Шемендюк З.Н. - заведующую отделом обслуживания, Перерва Н.И. - заведующую методико-библиографическим отделом.

3. Вести работу согласно «Положения об оценке уровня удовлетворенности пользователей библиотеки» утвержденного приказом директора от .

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

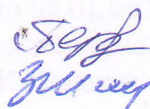
5. Приказ вступает в силу со дня его подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2018 года.

Директор МКУК ЩМБ



О.М. Кияшко

С приказом ознакомлены:



Н.И. Перерва
З.Н. Шемендюк

ПОЛОЖЕНИЕ

об оценке уровня удовлетворенности пользователей муниципального казенного учреждения культуры муниципального образования Щербиновский район «Щербиновская межпоселенческая библиотека» качеством предоставляемых услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет действия работников муниципального казенного учреждения культуры муниципального образования Щербиновский район «Щербиновская межпоселенческая библиотека» (далее «библиотека») при проведении мониторинга уровня удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставляемых услуг и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством услуг.

1.2. Положение разработано с целью совершенствования деятельности библиотеки по предоставлению услуг.

1.3. Положение разработано на основании следующих законов и нормативных актов:

1) О библиотечном деле: Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 2; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6446.

2) Об обязательном экземпляре документов: Федеральный закон от 29.12.1994г. N 77-ФЗ, в ред. от 23.07.2008г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 1; СЗ РФ. – 2008. – № 30 (Ч. 2). – Ст. 3616.

3) О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1, в ред. от 23.11.2009г. // СЗ РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140; СЗ РФ. – 2009. – № 48. – Ст. 5711.

4) О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (Ч. 1). – Ст. 3451; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6439.

5) Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан: Закон Российской Федерации от 27.04.1993г. № 4866-1, в ред. от 09.02.2009г. // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1993. – № 19. – Ст. 685; СЗ РФ. – 2009. – № 7. – Ст. 772.

6) О мероприятиях по реализации государственной социальной политики. Указ Президента РФ от 7.05.2012 г. №597.

7) Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках: Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97г. № 6 // Бюллетень Минтруда РФ. – 1997. – № 3.

8) О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98г. № 341 // СПС «КонсультантПлюс». Версия 4000, по состоянию на 01.05.2010г.

9) О библиотечном деле в Краснодарском крае: Закон Краснодарского края от 23.04.1996г. № 28-КЗ, в ред. от 03.03.2010г. // Кубанские новости. – 1996. – № 91. – 21 мая; Кубанские новости. – 2010. – № 36. – 04 марта.

10) Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края: Закон Краснодарского края от 31.05.2005г. № 867-КЗ, в ред. от 08.12.2008г. // Кубанские новости. – 2005. – № 80. – 04 июня; Кубанские новости. – 2008. – № 211. – 11 дек.

1.4. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с:

1) Регламентами по предоставлению услуг (УТВЕРЖДЕНЫ приказом начальника отдела культуры от 23.12.2010 г. № 67).

2) Стандартами качества предоставления муниципальной услуги (УТВЕРЖДЕНЫ приказом руководителя отдела культуры администрации муниципального образования Щербиновский район от 28.08.2009 г. № 48-П).

1.5. Мониторинг уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с приказом департамента культуры Краснодарского края от 25 апреля 2012 года № 206 «О порядке изучения мнения о качестве оказания услуг государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии Краснодарского края».

2. Организация деятельности библиотеки по мониторингу уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг.

2.1. Ответственными лицами за организацию деятельности библиотеки по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг являются: руководитель (директор) библиотеки, заведующий методико-библиографическим отделом, заведующий отделом обслуживания пользователей, заведующий отделом комплектования и обработки литературы.

2.2. Директор библиотеки утверждает план работы библиотеки на год.

2.3. Заведующая отделом обслуживания пользователей включает в план работы отдела мероприятия, направленные на изучение мнения пользователей о качестве обслуживания.

2.4. Заведующая отделом обслуживания пользователей составляет соответствующие справки, вносит необходимые коррективы в план работы отдела. В отчёте за год предоставляет обобщённую информацию о проделанной работе.

Заведующая отделом обслуживания пользователей ежеквартально предоставляет справку о проведённых мероприятиях по изучению мнения пользователей о качестве оказания услуг. Справка предоставляется на бумажном носителе заведующей методико-библиографическим отделом в течение трёх дней месяца, следующего за отчётным периодом. В справку включается информация:

- информация о решении вопросов качества обслуживания по результатам мониторинга предыдущего квартала;
- анализ данных опросов, анкетирования пользователей;
- жалобы, предложения пользователей, результаты их рассмотрения;
- ФИО работника отдела, во время работы которого произошел конфликт;
- темы проведённых бесед, мероприятий с работниками отдела по улучшению качества обслуживания;

- мотивированные предложения для улучшения качества обслуживания и изучения мнения пользователей о качестве оказания услуг в библиотеке.

2.5. С использованием сведений проведённого анкетирования составляется общий отчёт об уровне удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг в библиотеке.

2.6. Формула расчета процента удовлетворенности услугой:

$$П = \frac{А \times 100}{В}$$

где П – процент удовлетворённости;

А – количество удовлетворённых услугой;

В – общее количество опрошенных.

2.7. Источником получения информации об оценке качества предоставляемых услуг также являются:

- экспертный опрос;
- анализ статистических данных;
- анализ публикаций и выступлений в СМИ;
- анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в книге отзывов;
- анализ поступивших обращений.

3. Использование результатов мониторинга уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг.

3.1. По результатам мониторинга уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг библиотекой составляется план мероприятий по улучшению качества работы библиотеки на следующий год.

3.2. В план мероприятий включаются следующие основные разделы:

- Обеспечение доступности для всех категорий пользователей;
- Наличие и сопровождение сайта библиотеки;

- Досуговые мероприятия для населения;
- Публичные отчеты библиотеки о деятельности;
- Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru
- Обучение персонала библиотеки, соблюдение профессиональной этики;
- Обновляемость фондов, в том числе периодическими изданиями.

3.3. На основании предоставленных отчётов, результатов анкетирования, справок о выполнении плана мероприятий библиотекой подготавливается отчёт один раз в полугодие.

4. Порядок и формы контроля качества предоставления услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется директором библиотеки.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных приказами муниципального казенного учреждения культуры муниципального образования Щербиновский район «Щербиновская межпоселенческая библиотека», регулирующих оказание услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в квартал в соответствии с утвержденным планом.

4.2. Контроль за полнотой и качеством оказания услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги определяется законодательством Российской Федерации.

5. Заключительные положения

5.1. Документация по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг хранится в отделах обслуживания три года.

5.2. Информация, полученная в результате проведения мероприятий мониторинга уровня удовлетворенности включается в общий отчёт библиотеки за год.

5.3. Изменения и дополнения в настоящее положение вносятся на основании приказа директора библиотеки.

5.4. Не предусмотренные настоящим положением отношения регулируются законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями министерства культуры Краснодарского края, локальными актами библиотеки.